# 小区品质工作总结范文(热门61篇)

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2025-04-13

*小区品质工作总结范文120xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心...*

**小区品质工作总结范文1**

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

>一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

>二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

>三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

>四、地下室透水事故处理工作

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

>五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

>六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

>七、协助政府部门完成的工作

**小区品质工作总结范文2**

时光飞逝，转眼间20xx年已临近结束，20xx年即将到来。回顾20xx这一年，品质部在公司领导和各部门、各项目的鼎力支持下，品质工作已逐步走入正轨。随着公司综合业务的飞速发展，品质部也将内部工作进行了新的调配，对工作思想、内容、方法等一系列进行了调整，这一年我们紧紧围绕“以质取胜，服务卓越”的服务宗旨开展工作，全面履行部门职责，突出工作重点，狠抓服务质量管理建设，较好地完成了公司领导对品质部下达的各项任务。

>20xx年主要工作回顾：

20xx年品质部的主要工作有以下几个方面：品质日常检查工作；公司创优辅助工作；积极响应公司组织的拓展、培训等工作；部门其他杂项工作。

>一、品质日常检查工作概述：

根据公司分配，品质部每月对公司所有运行满三个月的项目进行日常工作检查并公开检查通报。如果说20xx年是品质部夯实检查工作的一个基础年，那么20xx年就是品质检查工作的提升年，检查的内容也根据公司的发展和要求更加细化，主要有以下方面：

1、各项目每月费用的收缴、成本管控及创收情况；

2、各项目经理对人员的管理情况：

监督、检查经理每月对员工的培训及会议开展情况，员工对培训内容的掌握情况，检查经理是否能及时将公司的会议精神做到下达。

3、各项目员工的现场工作情况。包含：员工着装，工作态度及工作能力，礼貌素养，处理突发事件的能力，并定期检查各个部门员工对相关工作表格的记录情况（如派工单、维修记录、回访记录、工作巡查记录）等；

4、每月检查各项目员工夜间执勤的工作状况；

5、各项目消防安全工作的排查情况。

>二、辅助创优工作概述：

20xx年，公司领导非常重视创优工作，也给品质部下达了艰巨的创优辅助任务。部门带领各项目一边自查自检，不断纠正，一边频频邀请市内各创优专家来我公司进行培训、指导、模拟评分等。于20xx年底，辅助洛阳银行项目创得河南省优秀示范物业管理项目，辅助河科大一附院新区医院、拖研所、农商行项目分别创得洛阳市优秀物业管理项目。这期间，做的具体辅助工作有：

1、根据物业办下发相关创优标准，对参加创优项目基础文件资料进行了规范引导，对各类文件细致地逐条审阅，指导各项目对缺失的文件进行补充和完善；

2、指导各创优项目对设备房地面及设备房内陈旧、产生锈迹的设施、设备进行了刷漆、保养；

3、指导各创优项目对缺失的上墙制度及设备房内所缺失标识标牌进行了统计和制作；

4、指导重点创优项目对地面车位及引导标识进行了翻新；

5、对创优项目卫生状况进行了细致检查和提升的建议；

6、在日常品质检查中，格外关注创优项目各项工作的进展，并进行实时通报；

7、部门经理及2名品质专员参加了洛阳市物业协会举办的创优专业知识培训；

8、部门经理及1名品质主管参加了河南省物业专家刘素娟老师的创优指导课程培训；

9、组织部门全员及所有创优项目经理对泉舜xx6商务楼物业的管理和服务模式进行了参观学习并组织讨论了心得体会；

10、在20xx年的创优工作中，品质部经理及1名品质专员开启全日制在洛阳银行项目办公模式，全力辅助创省优的筹备工作。

>三、积极响应公司组织的拓展、培训等工作：

1、部门经理应公司号召对华阳国际饭店的管理和服务模式进行了观摩学习并在部门内部进行了分享交流；

2、部门三名员工应公司号召对银润物业的管理和服务模式进行了参观学习，并均总结出学习心得上交总部；

3、部门员工应公司号召参加了户外采摘团建活动一次；

4、部门员工积极响应公司号召，对名门物业的管理和服务模式进行了参观学习，并进行了讨论、总结；

5、部门全体员工对科大一附院新区医院项目举办的物业服务技能展示活动进行了观摩学习，并在部门内部组织进行了讨论、分享；

6、部门经理对正骨医院项目举办的延伸服务比赛活动进行了观摩、学习。

>四、部门其他杂项工作：

1、在公司领导班子的高度重视和公司全体员工的配合努力下，我部今年顺利完成了ISO质量管理体系文件的重审认证工作；

2、以向业主、客户发放调查问卷的形式，进行了住宅、商务、医疗项目的上、下半年度2次客户满意度调查，对调查结果进行了统计、总结、分析，均出具了相关满意度调查报告；

3、20xx上半年，通过到郑州项目与甲方相关负责人现场回访的形式，对郑州市^v^，郑州市儿童医院，郑州市第一人民医院，三个项目进行了满意度回访，并根据甲方反馈的结果，作出了回访报告；

4、坚决拥护公司决策，积极调配部门员参加公司外派援助工作：

（1）部门经理积极配合公司外派至驻马店项目一周，进行工作援助；

（2）部门品质专员董小强因工作需要外派至周口项目进行工作援助两月有余；

5、对部门内部进行了人员调整，减员增效，为公司节约了人力成本；

6、配合专家老师，进行市长质量奖的部分资料整理工作；

7、策划、筹备、举办了龙祥物业20xx趣味知识竞赛；

8、2名品质专员参加了公司举办的储备项目经理竞聘活动；

9、安排辅助我公司市长质量奖的韩老师与辅助我公司进行九千体系认证的靳老师与品质部人员共同进行了一次关于市长质量奖文件后续修改问题的详细沟通；

10、对品质部日常检查所用车辆（尾号为789的面包车）进行了年审；

11、两名品质专员参加了公司举办的“我与龙祥共成长”文艺比赛的演出活动。

>五、20xx年工作中存在的问题：

总体来讲，品质部在即将过去的一年里，虽然做了很多工作，也取得了一定成绩，但与公司标准和领导要求还有一定的差距：

1、品质日常检查范围不够深入和专业，仍需加大对部门员工的专业知识培训；

2、质量管理体系知识掌握依然不够，还不具备编写质量体系文件能力。

>六、20xx年品质工作重点：

新的一年，品质部将承前启后，继往开来，认真做好以下几个方面工作：

1、加强部门员工物业专业知识培训，认真做好每日、每周及月度巡检工作，加大与公司各部门的沟通力度，竭力协助各部门、各项目提高服务品质；

2、对20xx年客户满意度调查中总结出的问题进行后续跟进；

3、努力学习质量体系知识，适时开展质量体系知识培训工作，使员工了解和认识标准化质量管理体系重要性；

4、努力完成公司下达的20xx年创优辅助任务；

5、认真完成领导布置的其他各项工作。

回顾过去，展望未来，伴随着公司的蓬勃发展，作为公司总经理直管部门，一个贯穿全局同时承上启下的部门，如何根据公司品质提升的全盘布局与标准要求，同时结合各项目不同特点，监督落实各项工作的有效顺利进行，并实时向公司领导反馈项目各项工作及现场服务品质提升的实施效果与进度，成为了品质部工作的重要组成部分，亦是品质部门的一项系统性工作。

为了切实提高物业管理服务质量水平，协助公司持续保持市场竞争优势，获得客户对我们管理服务质量的认可，为了能够更加胜任这份工作，除了不断学习质量管理体系相关专业知识，认真理解公司品质体系文件外，还要不断观摩、吸收同行业物业管理的优秀经验，一点一滴提升物业现场服务品质，规范服务标准。

品质部将继续在工作中保持认真谨慎、负责的态度，总结经验、克服不足，努力提高业务水平，加强质量管理体系学习与培训，不断提高全体员工对品质管理工作的积极理解与认识，以适应公司快速发展的需求。

在新的一年里，相信在公司的正确领导下，我们信心百倍，一定能够高标准、高要求、高质量地做好各项物业管理服务工作，积极配合公司各部门、各项目群策群力，为公司发展再创佳绩，为客户创造更舒适美好的工作、生活环境。

**小区品质工作总结范文3**

20xx年，在\*公司和\*公司(甲方)的正确领导下，我处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况

一、自身建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，正规管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

(一)规范行为。管理处员工统一着装、挂牌上岗;对业主、客户服务按公司规程操作;员工按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤率达10，管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准、工作规程;由公司管理部和管理处主任对员工每月的考核完成率达10。

(二)规范秩序。管理处的岗位职责上墙，办公区域整洁，各项工作日志、文件记录清楚，内容完整。有完善的会议记录，会议中布置的工作完成率10。建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达10。同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、通知、报告电脑中都有存档，可随时调阅。 (三)规范服务。管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。业主(住户)的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时;业主有效投诉处理率10，业主(住户)服务需求回访率达9以上。同时，我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系;并从公司利益出发，处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段(月、季度、年)工作计划;工作计划完成率9以上，不合格服务整改合格率10。中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会，促进了物业与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

二、房屋管理深入细致

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

(一)交房工作有条不紊。管理处完成了10月底一期5联排业主的交房工作。我们积极和\*公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面有问题;积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议;对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

(二)房屋验收认真细致。管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期85栋别墅及3栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记栽及照像处理，并分析渗漏的原因，并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达9以上。管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

(三)管理维护及时到位。管理处安排管理员及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行二次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

(四)日常设施养护良好。今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修;对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告\*公司有关领导，及时进行了修缮。

三、绿化保洁全面彻底

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年，绿化面积8\*亩，维护树木120棵，消毒除害1\*次。

(一)提高了小区绿化水平。绿化人员坚持经常对小区的草坪进行杂草清除、打药、施工等工作。由于小区环艺公园草质不是很好，绿化人员将主要精力投入到拔草上，每月对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场的8颗景观树进行松土浇水养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行浇水，对花草树木定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗、浇水和病虫害防治，保证区内的绿化养护质量。树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，目前树木长势良好。对一期二阶段绿化，因在施工方养护期内，我处对业主提出的绿化方面问题及时向工程部反映，或直接向绿化公司负责人反映，及时处理业主提出的问题。我处近期准备再次清除杂草，将杂草消灭在萌芽时期;对树木进行刷白、防冻处理。

**小区品质工作总结范文4**

上半年，经营部全体员工在物业公司的领导下，加强政治理论学习和业务知识学习，不断创新，努力完成各项任务，现将主要完成的工作、经验体会及今后工作打算汇报一下：

>一、主要完成的工作：

1、完成了东部新城xxx国道供水管道的PE管的投标工作，该工程是济南市第一次大批量使用PE管的工程，影响力巨大。经过两个月的努力，该工程已基本竣工，并得到监理和甲方的认可，为伟星PE管道在济南市场推广打下了坚实的基础。

2、完成了经一路供水管道改造工程的PE管的投标工作，该工程中标价为万元，目前合同正在履行中。因为经一路地处市区，在开挖和与驻地单位协调配合上比较困难，所以工程进度缓慢，可能会影响我们的结算。

3、完成了山大新校供水管道PE管的投标工作，工程中标价xx万元，已履约xx万元，该工程地处南外环，是市里的重点工程，目前已经打压实验，验收合格，只差一点后来增加的收尾工程。

4、完成了资产评估物业公司的仓库清点工作。

>二、工作中出现的问题及解决办法：

1、在年初工作中，因为自身业务水平较低、经验不足，在刚开始的招投标工作中摸不到头绪，屡次失败。问题究竟出在哪里？面对多次失败的教训，我们查找自身原因、分析工程标书、对比竞争对手，找出了自己的不足。在今后的工作中我们要不断加强业务学习，提高自身能力，增强企业市场竞争力，在今后的招投标工作中使公司处于不败之地。

2、不能正确的处理市场信息，具体表现在：

①缺乏把握市场信息的能力，在信息高度发达的现代社会，信息一纵而过，有很多有效的信息在我们身边流过，但是我们却没有抓住；

②缺少处理市场信息的能力，有效的信息是靠把握、分析、处理、提交的，及时掌握了信息，我们又往往缺乏如何判断信息的正确性；

③缺乏信息交流，使很多有效信息白白流失。在今后的工作中，应采取有效措施，发挥信息的作用，加强处理信息的能力，加强沟通交流，能够正确判断信息的准确性。

3、缺乏计划，缺少保障措施。具体表现在山大新校工程中，因为对工程进度缺乏了解，没有分清轻重缓急，在安排生产上对计划的先后没有做好正确的排序，导致供货缓慢；在设备维护方面又没有保障措施，机器坏了没有配件，影响正常施工，造成不良影响。在今后的工作中，应该加强与业主的沟通，帮助业主分析图纸，了解工程进度，提前做出规划，在管件上做出余量计划。对焊接设备加强维护保养，发现问题及时处理，不留隐患。对于经常损坏的配件，提前做好储备，要在第一时间维护设备。

>三、今后的工作打算：

1、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识。

**小区品质工作总结范文5**

20\_\_\_\_年我们的工作紧紧围绕集团公司“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着为集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成着各项任务，取得了一些成绩，现将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及工作打算汇报如下：

1.完成的工作

1)、理头绪、抓管理、树形象。

一月份我们从四川人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

2)、春节为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛。

节前，我们组织保洁人员对小区公共设施设、楼道、停车场、院落、花池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角;组织安保人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了责任，加强了措施;在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查;节前工程维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电、暖及各类设施设备的正常运行;为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了“福”字、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示，同时慰问了A、B区业主代表30户。真诚、温暖、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安全;正月十五元宵节，我们在集团公司的大力支持下，在小区院落成功地承办了了一台《红红火火闹元宵歌舞会》，精彩的表演、热烈的掌声、欢快的笑声将节日的气氛推向一个高潮。

3)、对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修。

为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，春节过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对A、B区的共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。先后投资20余万元，更换了小区19扇单元门，清掏了44口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门720个，检漏修补屋顶漏水60余户，更换住户玻璃400多块、对60多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井67口、化粪池4个，修补拓宽路面200多米，更换了A、B区的监控设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了500多个维修单，回访住户300多户，业主对我们的满意率达98%以上，接到投诉3起，并圆满地协调解决。

4)、建全档案，对各类手续进行年检。

为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，四月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。

5)、对小区进行绿化美化。

为了进一步改善小区环境，我们在集团公司的支持下先后栽刺柏14000多株，装点假山边鲜花800多盆，种植鲜花16000棵，与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪，精细打扮后的小区面貌焕然一新。

6)、加强宣传力度，配合城 管、社区完成“创城”工作。

物业服务不但是理性的行为服务，还应该包括人文的思想教育与感化。我们在整治小区环境的同时，也通过宣传广告栏向业主宣传“创城”理念、消防常识、业主行为规约等，先后展出了15块宣传牌匾，张贴了40多张天骄街道关于全民参与的“创城”宣传广告，发放了400多张文明城市市民调查问卷及200多本《创建全国文明城市市民须知》。广大业主通过这些舆论宣传，自身素质、“创城”意识得到了很大的提高。

**小区品质工作总结范文6**

物业品质部20xx年各项工作有条不紊进行。现将本年度具体工作总结汇报如下：

一>、完善督查与激励机制，持续提升物业服务质量

（一）规范维修、客服、环境等文件档案管理

先后三次组织各物业处经理、项目负责人、维修、客服、办公室相关人员进行文件规范化管理培训与交流，以质量标准体系为依据，针对各项目文件管理方面存在的问题，如记录不完善、归档不及时等进行限期整改、完善，为内审、外审工作顺利进行奠定基础，促进了物业管理的标准化和规范化

（二）三级责任状管理办法的制定与实施

制定了物业总公司三级责任状管理办法，以“安全第一，预防为主”为指导方针，依照“谁主管，谁负责”的职责定位，执行“三级安全管理”。物业总公司对集团、项目经理对总公司、主管对项目经理、员工对主管分别签订责任状。先后与xx个物业处经理、x个职能部门经理负责人签订了责任状。签订责任状后，增强了各项目负责人的安全管理意识，有效降低了企业风险。统计显示，20xx年度仅发生一起工伤事故。责任状的签订，对物业总公司范围内各项工作良性发展有积极意义。

（三）经理绩效季度考核工作

制定了《项目经理季度考核实施办法》《项目经理绩效考核内容及评分细则》《职能部门经理绩效考核内容及评分细则》，二、三、四季度分别对项目经理和职能部门经理进行了季度考核工作。

通过对各项目经理季度工作的实际情况评估，将月度绩效工资的发放与实际工作业绩紧密结合起来。利用绩效工资的激励性，提高了经理的工作积极性，对服务品质的提升有一定的推动作用。

（四）项目创优工作

依据评优标准，品质培训部主要围绕整改做相关工作：

1.创优整改

围绕评优标准，制定创优整改xx多条，全程跟踪完成情况，累计抽查整改完成项xx余项。

2.培训交流

组织创优项目员工培训、参观、交流计逾xx人次，为进一步规范各种作业记录、提升服务标准起到了促进作用。

3.创优资料规范

围绕创优汇报ppt及创优资料整理，完成品质部修订、审核、定稿材料10余套。

4.设备房规范

对x个创优项目的设备房进行规范，更换、悬挂设备标识牌以及安全生产标识牌xx余块，并对地面统一进行刷漆，清除设备锈迹、上油、刷漆保养，规范了设备房维修、巡查等记录表格。

（五）公司内审与外审工作

根据贯标认证工作整改要求，组织物业相关人员对xx、xx、xx、xx和xx物业处进行了内部审核，验证公司质量环境体系及覆盖产品是否符合iso9001；XX、iso14001；XX标准规定的要求。内审后，xx物业处作为各物业处代表，顺利通过了专家组的外审工作。内审与外审工作的顺利通过，确认了物业公司质量环境质量体系的符合性和有效性。

（六）住户满意度调查工作

组织各物业处部分房管、秩序队员协助进行20xx年度业主满意度调查，上、下半年各一次。组织入户调查xx多人次，发放入户问卷xx份；统计整理业主合理化建议xx余项，并下发各处制定计划整改。从统计结果看，20xx年住户满意度整体保持xx以上（比去年有所提升）。

（七）石家庄基本服务标准社会考评工作

组织各物业处迎接由房管部门带队的考评团队，积极应对xx基本服务标准社会考评并顺利通过。服务标准考评工作对物业服务提出了更高要求，有利于物业公司标准化运作的进一步加强。

（八）日常工作

1.工作促提计划的监督检查

汇总各物业处的全年整改项共计xxx余项，每周都对其进行详实的记录并定期对整改完成项进行检查和监督，提高了物业处的自查自纠自整改的有效性。

2.宣传资料的分发和管理

累计发放《xxx报》《xx日报》等宣传资料共计xx余万份，同时，根据发放明细不定期对各物业处执行相关制度情况进行抽查，确保报纸发放到位。

3.通过奖惩促提高

经日常检查及不定期夜查，因员工违纪及工作不达标下发处罚通报达xx余次（含物业处自行处罚次数），累计处罚xx余人次，款额xx余元。

4.有效处理业主各类投诉

接待各类投诉xx余起，实现以投诉促工作提升。通过投诉后与相关部门、人员沟通总结，提高跨部门协作与解决投诉能力，增强了物业人员接待业主、处理事件的能力。

二>、加大员工培训力度，促进员工素质与服务意识提升

品质培训部20xx年度完成的主要培训项目共五项，参训员工达xx多人次（各物业处自行组织的培训不计入此受训人次），培训课时xx多个课时。

（一）新入职员工岗前培训

根据每月人事部提供的报岗人员名单，截止xx月中旬，品质培训部先后组织新入职员工岗前培训十五次，共培训员工xx人次。培训内容包括集团和物业公司概况、行为规范与规章制度、物业服务礼仪等。

（二）参观见学

x月份，品质培训部组织各物业处经理及物业总公司骨干员工，共计xx人，赴北京参观了xx大厦、xx及xx项目。在各项目认真听取了项目物业处的讲解及经验介绍并形成书面报告存档。培训时间约为两天。

（三）培训交流会

20xx年，品质培训部共参与组织专题培训交流会三次。

案例培训会

x月份，整合公司实际发生的案例，举办了xx案例（第一辑）专题培训会，参训员工xx人，范围涵盖物业全体秩序队员、部长级以上员工等。此次培训加强了员工的自我约束及风险防范意识。

2.创优项目试点单位交流会

x月xx日，组织各物业处设备主管、负责人参观了创优试点单位xx物业的工程设备规范资料及设备房。对项目设备管理存在问题及改进方向、措施提出建议并相互交流，有助于促进创优项目设备管理水平的提升。

3.客服、环境资料交流会

x月xx日，品质培训部举办客服、环境资料规范交流会，各物业处经理及相关主管、物业总公司员工总计xx人参加了培训。此次培训对完善各项资料、规范资料管理提出了更高要求，对项目创优、内审工作有指导意义。

（四）专业技能培训

本年度，共组织各项专业技能培训七次。

1.注册物业管理师培训

联系外部培训机构，对物业公司骨干员工进行了注册物业管理师培训。培训xx人，培训时间为xx天。通过培训，在20xx年全国物业管理师考试中，3人全科通过，其余人员部分科目通过。

操作系统使用培训

品质培训部协同办公室、集团信息中心于x月份、x月份、xx月份，分三次对办公平台oa系统的操作方法进行了由浅入深的讲解。受训员工共xx人次，均为经常使用oa报件的办公室人员和经理级以上人员，培训课时逾10课时。培训有助于员工熟悉oa操作系统，有效的提高了报件效率。

3.秩序队服务礼仪、队列比赛培训

x月份，组织对秩序队员进行了军训及服务礼仪的培训；xx月份，协同秩序部组织各物业秩序举办秩序队列比赛，有助于提升秩序队的服务意识、服务水平和团体荣誉感。

4.消防培训

x月份，组织主管级以上员工参加消防安全培训会。x月份，联系河北xx防火教育中心，对主管级以上及秩序队全体员工进行消防意识、安全用火、灭火设备使用的专题培训。两次参训员工共计xx人次，培训共计x学时。培训结束后，对培训效果进行调查问卷，结果显示，受训员工对于培训的满意度评分为xx分（满分3分），98%的员工认为培训有助于工作的开展，的受训员工有继续参加公司培训的意愿。

5.门禁系统办卡规定培训

x月份，组织对秩序队员、收费员、经营人员进行了门禁系统办卡管理规定的培训，培训时间为两天，参训员工xx人。对规范收费、办卡流程及操作有积极的推动作用。

6.配电室操作培训

x月份组织对相关人员进行了配电室操作讲解现场培训，时长约2小时，xx名维修电工及主管参加培训。此次培训有助于规范操作、降低工作风险、减少事故发生。

7.如何做好业主工作培训

x月份，组织对各物业处部长级以上员工进行如何做好业主工作培训。培训员工xx人，培训时间x课时。就如何和业主有效沟通、如何解决业主投诉的技巧详细讲解，对改善工作方法、促进服务提升起到了积极作用。

（五）新项目员工培训

本年度对新承接项目xx局、xx员工进行了统一培训。培训包括讲授岗前培训课程、参观公司管理项目等。共培训员工30多人次，培训时间约12课时。对xx、xx、xx项目员工进行了现场培训，培训内容为公司企业文化、相关规章制度、行为规范等，培训30多人次，培训时间约4课时。

（六）xx员工培训

x月份，接待xx员工十人进行了为期两周的培训。培训包括对物业相关岗位规范、流程、标准的讲解，参观物业管理项目，各物业处轮岗实习等。培训结束后，组织参训员工以交流座谈会形式探讨了工作中遇到的问题及今后工作规划，并形成总结文档留存。

**小区品质工作总结范文7**

今年份调入物业管理处任职物业部经理以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况汇报如下：

>一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。

我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

>二、心系本职工作，认真履行职责

（一）耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。

一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。

二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴服务费。结合的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，xx年全年的服务费已全额到账。

四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的`利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

（二）积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：

一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

（三）认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：

一是搞好小区绿化的日常维护。

二是认真验收交接。

>三、主要经验和收获

完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

（三）只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

>四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

（一）对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时；

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫。

>五、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）积极搞好与公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

（五）抓好小区绿化维护工作。

**小区品质工作总结范文8**

20xx年是航港的品质提升年，我方为适应航港的工作要求和快节奏，瞄准“工程程序化、工作规范化、服务优质化、管理科学化”这个目标，埋头苦干，扎实工作，勇于担当，较圆满地完成了今年上半年工作任务。

>一、公共区域设施设备日常维修按时保质

对综合楼南门LOGO、南广场广告牌及高杆灯线路进行了敷设，更换楼内节能灯，维修楼外路灯、草坪灯；焊接维修了各层消防通道护栏及楼顶避雷带；修补了室外花园木制甬；综合楼、3#地和B型库区光控改造等。综合楼、B型、3#地、国航临时库及BGS国际库今年上半年分别接到日常维修工单为405、77、83、90和290单（共计945单），按照航港工程维修响应速度达到十五分钟以内的要求，工单按时完成率达到99%以上，返修率控制在1%以内，使日常维修工作做到计划性、合理性、及时性，在空调、供水、供电等方面未发生大的投拆。

>二、重点维保工作平稳有序

>三、日常检查巡视形成常态

按照检查巡视计划，分别对防火卷帘门、疏散指示灯、消防泵房、通排风机等消防设备进行每月一次检查，对给、排水系统、污水泵房库升降门、卸货平台等每月一次巡检；1至3月份，加强了工区白天和夜间空调、消防、喷淋防冻日常检查；4至6月份，加强了冷冻机组持续值机。对检查巡视发现的问题，凡我方能解决的立即解决，不能解决的能及时报告航港甲方，今年上半年共计提出需协调解决问题42项。

>四、培训工作进展顺利

工程维修保养是一项专业技术要求很高的操作工种，为提高员工技能，达到规范、安全、文明操作的目的，今年上半年共进行了17次培训。既有专业技能培训，也有安全操作的培训，在掌握专业技术专业技能的同时，强调了把人身及设备安全放在突出的位臵，使每名员工能从思想上和行动上树立安全操作理念，重视安全操作规程，形成按程序规程操作的良好氛围。同时也培养出多名技术上的骨干。

>五、能源计量分析机制初步建立

各库区每月15日前能按时准确抄录水电表，从四月份开始，按航港能源管理精确化要求进行了能源初步分析，协助修改了各库区水电表数据表结构，初步掌握了水电表从属关系，形成了关键数据的分析报告为下一步精确管理和节能降耗打下基础。

>六、运行及日常维修记录规范齐全

今年一月份，按照普洛斯要求，各类运行及日常维修记录采用V4版本的记录表，我方涉及47类不同的记录表。为达到统一要求，对填写内容逐项进行了明确规范和要求，保证了表格编号、内容一致。采取按月收集记录表，建立了档案盒和档案册，加强对原始数据的管理，并顺利通过普洛斯年度检查。

>七、安全工作常抓不懈

安全工作是保底工程，必须常抓不懈。按照航港每年节前例行安全检查工作制度，春节期间及五一节期间我方都安排时间对各库区安全进行清查。发现安全隐患通知租户及时整改并将情况上报航港甲方，直至安全隐患问题彻底解决。今年雨季前，我方对各库区天沟、地沟及雨水沟普遍进行了清理，国航临时库雨水沟垃圾清理了十车。在此基础上，又按航港要求，重点对国航临时库防汛及用电情况进行了彻底检查，检查发现雨水主管道堵塞，已上报航港，建议外委疏通。

在取得成绩的同时，我们的工作中也存在一些不足之处。一是专业技术水平有待进一步提高；二是员工服务意识与客户要求还需进一步加强；三是工作流程化、操作规范化以及工作制度还需进一步健全等等。这些都是我们下一步的努力方向，通过提高认识，加强学习，强化管理等有效方式来提升我们的服务质量和水平，以此感谢航港蓝天同仁们对我方的关心、支持和帮助！

**小区品质工作总结范文9**

时光飞逝，转眼间20xx年全年工作已经过去，20xx年已经悄悄地来了。回望全年工作，在各位领导的大力支持和领导下，我这一年的工作取得了长足的进步。

20xx，再回首，思考亦多，感慨亦多，收获亦多。对我而言，20xx年的工作是难忘、印记最深、最不平凡的一年。工作岗位及工作内容的转变和转换，连带着工作思想、方法等一系列的适应与调整，同时在各种工作中也融进了收获的快乐。在各位领导的大力支持和无私帮助下，在各位同事的密切配合下，较好地完成了自己的本职工作和领导交下来的其它工作任务。

来到美洲快一年了，收益良多。在这一年里，在领导的带领下做了以下工作，主要先是对客服服务的内容的了解，然后是下小区对小区情况的熟悉。然后是对物业管理质量体系的维护进行了解。维护质量体系文件的正常运行；

（一）进行月度巡检并编写巡检报告及月度巡检报告整改情况的复查，发现问题及时与服务中心的负责人沟通，将问题及时给予解决，最终为了提高小区的服务质量；

（二）周例会和月工作计划的执行情况的核查，督促这项制度完好的执行下去；

（三）消防演练专项检查，督促各小区做好消防演练工作；

（四）消防设施设备专项检查，督促各小区完善消防设施设备的配置；

（五）门禁、道闸系统运行情况的专项检查，督促实施的小区进一步规范操作；

（六）员工宿舍物品配置情况专项检查，为员工配置些急需的物品，为员工提供一个好的工作环境；

（七）总经办会议纪要的落实情况的跟踪并整理编写报告；

（八）参加内审工作；

（九）一些特别事件报告的核查，核查其真实性，为回复做基础；

（十）处理些投诉事件；

（十一）领导交待其他工作。接下来是对体育公园这个新生接触的工作进行了解。接触了解并学习一系列的管理及经营理念。从而对体育公园更好进行管理。在体育公园营业的两个项目中分别参与了单车公园及滑板公园所搞的比赛。通过在^v^赛的过程中学习筹备、联络、总结以累计各种工作经验。

准备在新的一年里承前启后，继往开来，计划在以下几个方面开展工作：

（一）认真做好月度巡检工作，加大与服务中心的沟通力度，竭力帮助其提高服务品质；

（二）认真做好月计划和周工作例会纪要的执行情况的核查工作，积极督促服务中心按时落实；

（三）认真做好各项专项检查，督促服务中心按制度操作；

（四）认真做好各项核查工作，为领导提供真实的材料；

（五）认真维护好质量体系文件的正常运行；

（六）参加各项培训，好好学习，打好内功和基础；

（七）参加各项会议，认真倾听，认真理会领导的意图，为做好各项工作做好准备；

（八）认真完成领导布置的各项任务；

工作虽然比较繁杂，但是只要在工作中保持认真谨慎、负责的态度就一定能把工作干好，还会在工作中得到收获。

当然在这一年的工作过程中也出现过一些差错，但是我相信前事之鉴，后事之师，我也会在错误中总结了教训，吸取经验，让自己以后在处理各种问题时考虑的更全面，工作的更顺利些。

在这些日子里，领导的关怀和教诲，同事的关心和帮助，还有自己洒下的汗水，付出的艰辛以及收获的喜悦，都是甘露和沃土，它造就了我的刚毅、勇敢和执着，给予了我很多的人生启迪和生活激情。我会在以后的日子里，一如既往的好好工作。

**小区品质工作总结范文10**

时光飞逝，转眼间3个月的品质专员试用期工作马上就要结束了，部门职能工作就要来了。回望3个月的工作，在各位同事的大力支持和公司领导的带领下，我这3个月的工作取得了长足的进步。

3个月的品质管理工作，思考亦多，收获亦多。对我而言，3个月的品质管理试用期工作是难忘、印记最深的。工作岗位的职责及工作内容的转变和转换，连带着工作思想、方法等一系列的适应与调整，同时在品质工作中也融进了很多收获。在上级领导的大力支持和指导下，在各位同事的配合下，完成了自己的本职工作和领导交下来的其它工作任务。

>1.试用期间主要工作内容及取得的成绩

根据公司发展建立ISO质量体系文件的编制和部分运行修改、修订;

编写了日检、周检、月检、巡检详细检查标准并编写巡检报告及月度巡检报告，发现问题及时与服务中心的经理沟通，将问题及时给予解决，最终为了提高小区的服务质量;

服务中心周例会和月工作计划的执行情况的核查，督促这项制度完好的执行;

结合公司要求，整顿秩序维护工作;

根据品质管理要求例行对各部门、物业服务中心进行“四检”，并形成整改通知敦促及时整改;

安全防护;监控系统运行情况的专项检查，督促实施的小区进一步规范操作;

月度的专项检查，为服务中心找出管理服务差距，更一步深化服务中心对品质的要求;

双周例会会议纪要的落实情况的跟踪并整理整改意见;

参加招投标工作;

一些特别事件报告的核查，核查其真实性，为回复做基础;

处理些投诉事件;

夜间查岗两次;

上级交办的其他工作。

>2.做法和体会

认真做好月度巡检工作，加大与服务中心的沟通力度，竭力帮助其提高服务品质;

认真做好月计划和周工作例会纪要的执行情况的核查工作，积极督促服务中心按时落实;

认真做好各项专项检查，督促服务中心按制度操作;

认真做好各项核查工作，为上级提供真实的材料;

认真维护好ISO质量体系文件的正常运行;

积极组织和参加各项培训，打好各项工作基础;

参加各项工作例会，认真倾听，为做好各项工作做好准备;

认真完成上级领导布置的各项任务。

>3.存在的问题、不足及改进措施

自我批评还要加深，没有较多的听取同事对品质部的意见;

执行力还需要加强，各种交办的任务未按时完成;

在错误中总结了教训，吸取经验，让自己以后在处理各种问题时考虑的更全面，工作的更顺利些。

品质管理部的工作虽然比较繁杂，但是只要在工作中保持认真谨慎、负责的态度就一定能把工作干好，还会在工作中得到收获。

>4.工作设想

资料整理，严格完善各项规章制度;

侧重开展系列亲情化、人性化服务的培训，提高公司服务水准，尽最大可能的满足业主的支持与认可;

在公司降低成本，控制费用的基础上，严格考核，设立节约奖，从严格管理方面;

陆续展开各专业星级考核，体现服务优先的思路，激励员工争创先进。

>5.管理改善建议

成立ISO9001工作小组，专门负责ISO9001文件的管理与落实。

在集团企业文化建设的氛围下，建设公司的企业文化，确立物业公司子文化。

**小区品质工作总结范文11**

去年是飞速发展的一年，是大进步的一年，是丰收的一年。今年，某物业管理办公室在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻“业主第一”的原则精神，并根据某物业公司的实际情况，在做好服务的同时，对物业进行了合理化和改进，初步实现了“工程程序化、操作规范化、应用化、管理科学化”的管理要求。小区前期的物业管理工作逐步走上规范化轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评。现将物业管理年度工作总结如下:

>一、完成日常工作目标管理

(一)房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。为了做好这项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，制定了详细的管理计划，并负责定期检查。住户装修无破损，外观统一，对房屋结构无伤害，空房完好率95%。

(二)公共设施设备管理为了保证社区广大居民的正常生活，在公共设施设备管理方面，我们制定了完整的维护计划和应急预案，做到日常巡查登记，小修记录。维修电话24小时接听，全年完成17项小修工作和3项应急维修工作，满足维修设施设备到位、维修及时、正常运行的管理要求。

(三)绿化管理为了给业主创造一个美好的生活环境，我们严格执行绿化管理措施，积极配合和监督绿化公司、施工和维护，及时发布整改通知和合理化建议，督促整改。在绿化警示标志不到位的情况下，制作简单的警示标志和围栏，加强绿化保护管理，使绿地基本不受破坏、践踏和公共使用，绿化完整。

(四)环境卫生管理。在环境卫生方面，针对社区环境的逐步改善，我们组织了定期和不定期的全面清扫，制定了严格的清扫程序和考核办法，装修垃圾袋装定点堆放，集中运输管理，加强了社区卫生检查，确保了社区的整洁美观。

(五)社区治安工作社区治安消防工作是物业管理的重中之重。为了给业主提供安全舒适的生活环境，我们高度重视社区安全和消防工作，定期对安保人员进行岗位培训，对智能设备的操作进行培训和考核，制定严格的岗位考核标准，坚持每天的早操和会议，提高员工的身体素质和日常工作管理，严格执行工作程序、巡逻值班和巡逻值班制度。要求安保人员认真检查，文明履职，有礼貌有纪律，遇到坏人坏事要大胆管理，使安保工作去年处于良好状态。

>二、今年完成的重点工作

(一)业主前期的物业管理工作。

(1)熟悉小区内各种设施设备的建设；进站后，我们办公室的工作人员为了尽快熟悉小区的施工情况和设备安装，不怕吃苦，不怕疲劳，在烈日下跑工地，爬高楼，掌握了大量第一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，受到了开发商的表扬和好评。

(3)做好保安人员的前期培训；安保工作是物业管理的窗口。为了保证小区保安的早期服务质量，我办公室提前一个月安排保安进行培训，制定了详细的培训方案和计划及考核办法，加强了保安自身的素质和专业技能，确保业主入住后有一支精神面貌和专业素质良好的保安队伍为业主服务。安全小组的工作很受欢迎。

(4)配合开发商的销售工作；为了配合开发商的销售工作，我们在销售部门安排专人配合前期的销售工作，耐心解答客户关于物业管理的疑问，并制作了两个广告牌宣传我公司的物业管理服务，取得了一定的效果。除了派专人配合销售部门，所有员工也放弃休假，配合销售部门“十一”销售黄金周的销售工作。我们的工作得到了销售部的肯定和赞扬。

(5)做好业主入住的准备工作，顺利完成交接工作；为了迎接业主入住，顺利完成交接工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的准备工作，准备了大量的入住资料和必要的文件。入住通知、前期物业管理协议等12项。本着方便业主、服务第一的原则，我处根据小区的实际情况，合理制定了入住手续和岗位，设置了业主入住须知、入住手续、装修须知、装修手续，让业主在办理所有手续时一目了然。使交货工作顺利进行。目前有139户办理入住和装修手续。

(二)加强管理和服务工作，提高服务质量；

(1)树立社区化、人性化的管理和服务理念。

进站后，我们坚持实行以家为本、人性化管理，“以人为本”的服务精神；业主需要的是我们的工作中心。为了提供服务，业主在进入小区时会有一种温暖的感觉。我们为在社区生活有困难的业主提供特殊照顾服务，给予他们生活上的关怀和照顾，并在服务上提供优质服务。比如1-1-501，主人的丈夫是个水手，又因为长期不在家，家里只有主人和孩子。针对这种情况，我们为这个家庭提供特殊的护理服务，并给他们一些解决方案。此外，我们还开展免费代理服务，如电话、宽带、节电等，让业主有一种“有困难就找物业”的感觉，服务工作得到业主的好评。

(2)做好维修服务是物业管理的重要环节，所以我们非常关注维修工作的及时率和完成率。

为了做好房屋及相关设施的维修工作，我们与开发商、施工队伍、厂家紧密合作，确定了维修程序和方法，成功完成了年前无遗留维修工作的目标。今年共受理维修投诉157件，完成152件，及时完成131件，完成率，及时率。在公共设施和设备方面，我们及时定期维护和检查各种设施，及时修复和处理问题。比如12月30日小区水库浮球阀出现故障，管理人员检查发现后，为了让业主正常用水，我们首先积极进行了紧急抢修，然后通知厂家调查原因，确保业主正常用水工作不受影响。

(3)加强住宅装修管理

住宅装修管理是前期物业管理的重要环节，涉及到物业的使用寿命和安全以及住宅的良好外观。我们在这方面做了很多工作。根据小区的实际情况和管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修通知、屋顶花园管理规定等。，并坚持每天检查装修户，做好记录，及时解决问题，坚持原则。去年，共处理了32起违法建筑，全部得到纠正。确保房屋主体结构完好。在房屋外观方面，我们坚持制度，确保小区外观统一、完好、美观。

(4)认真听取业主意见，及时为住户解决问题。

业主的好的工作建议和管理建议是我们的工作指南。因此，我们应该认真记录居民反映的问题，及时处理，加强与业主的沟通，耐心向业主解释，及时为居民解决问题，如将车辆停放在业主家中，将沙堆放在业主的装修中等。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主的好评。

(3)努力提高管理水平，提升物业管理档次；

(1)组织员工进行员工道德和管理技能培训，提高其专业素质。管理人员的综合素质与物业管理服务的质量和水平密切相关。针对这种情况，结合小区大部分居民都是刚接触物业管理不久的新员工，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思维和业主管理水平的培训，定期进行安全业务技能考试，让员工在思维上得到丰富，在管理技能上得到提升。去年，共组织了6次人员培训和4次技能评估。

(2)运用先进的管理手段，建立和完善科学的管理方法；随着社会发展的步伐，我们用电脑管理小区内各种档案的收费账目和管理计划，大大提高了工作效率，使管理处的基础和工作达到了一个新的起点，为以后的创优工作打下了坚实的基础。

(4)做好外部协调管理；做好外部协调是物业管理顺利发展的关键。为此，我们与开发商密切合作，积极联系红山房产局、城管局、电信局，顺利完成环卫作业；申请门牌号、委托合同、服务协议备案、电信局协议签订等。

>三，存在的问题和教训。

虽然去年我们的工作取得了一些成绩，但仍有许多领域需要改进和加强。

一是管理人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑不全面，实际办事能力有待提高；

二是与业主沟通理解不足。

三是设备设施管理有待加强。针对以上问题，我们将借鉴20xx工作中的经验教训，努力提高业主技能和员工管理水平，做得更好。

物业管理年度工作总结:在新的一年里，我们将加快步伐，不断提高自己的物业管理水平，不断完善各项小区管理工作，为早日进入优秀的物业管理社区做出贡献，为物业公司的发展做出贡献。

**小区品质工作总结范文12**

回首20xx年，我的工作同样经历着不平凡。20xx年x月份带着朴实与好奇的心情来到了xx物业，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。近x年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去。筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

>一、物业服务工作

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

>二、办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自己强化工作意识。注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

>三、存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

>四、努力的方向

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致。群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”20xx年，收获了成功，经历了困难，感受了启迪；20xx年一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年......

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

**小区品质工作总结范文13**

>一、根据文件要求，我街道需要做以下几部分工作

1、进一步优化房产证办理流程，积极配合市房管办等部门按时限要求办理房产证。

2、积极配合物业办等相关部门，对存在不具备资质标准或无资质、借资质经营的物业公司等问题，进行及时反映、上报，做好物业公司管理的协调、配合工作。

3、组织引导辖区内各物业公司认真学习《诸城市住宅物业服务收费管理实施细则》、《诸城市普通住宅前期物业服务收费基准价格》、《诸城市普通住宅前期物业服务等级及内容》，积极引导业主和物业服务公司通过合同明确双方权利、义务。

>二、目前已经完成如下工作

1、对现有已成立业主委员会的小区，积极指导业主委员会发挥作用，促进了物业服务水平的提高，对符合条件、想成立业主委员会的物业管理区域进行了积极的引导组建，逐步实现小区全覆盖。

2、对无物业公司管理的小区进行了规范管理。对怡秀园小区进行规范试点，由曹家庄居民委员会进行管理；永胜花园小区引进诸城市宝龙物业管理有限公司进行管理；组织引导陶瓷厂家属院的居民成立了业主委员会，并聘请了诸城市祥瑞物业责任有限公司对小区进行了有效规范管理。

>三、尚未完成的工作

1、进一步优化房产证、土地证办理流程，加强协调调度，确保双证办理及时有序。

2、抓好业主委员会组建工作，逐步实现辖区内居民小区全覆盖继续引导符合条件的物业管理区域进行组建，并指导其发挥作用。

>四、下步工作打算

1、加大宣传力度，继续加强龙都街道辖区内业主委员会的组建工作。对现有已成立业主委员会的小区继续积极指导业主委员会发挥作用，促进物业服务水平提升。

2、对无物业公司管理的小区进行规范治理。对无物业公司管理的小区进行摸底，登记造册，逐一落实物业公司，实行有效管理。

>五、参与部门或社区

龙都街道规划建设办公室、杨春社区、岔道口社区、邱家庄社区、学府园社区、龙源社区、西冯社区、明诚园社区、沙戈庄社区、栗元社区。

>六、存在困难及问题

1、物业房屋维修基金不能有效使用

2、部分小区热源供热不能直接到户。

**小区品质工作总结范文14**

这一年小区的卫生保洁都是由我负责的，作为保洁主管，我认真履行自己的责任，与所有的保洁人员共同努力让小区有了一个干净的环境，完成了工作下面对保洁工作总结。

一、每天安排保洁员维持卫生

我会更具小区人流情况对一些地区做好保洁工作，人流密集的地方会多安排员工做好日常保洁，因为人多的地方产生的垃圾也比较多，需要做的保洁工作也非常多，需要有人及时清理来及，及时打扫。对于不同的位置做好不同的安排，每天我都会根据不同时间段安排打扫，会更具各位小区居民的上班时间来制定工作时间，一般是在大多数人上班之后在安排人打扫，这样能够避免影响到我们的工作也可以让小区居民回来有一个干净的环境，对于放来记的垃圾桶，我们也会及时清理，一般来垃圾桶一天清理三次，分为早中晚，但是人流多的地方也会安排更多的人做好保洁卫生，把自己需要做的事情做好，把小区的保洁做好做全。

二、管理好保洁员工

对于每一个保洁员工我都会管理好，会规定他们必须在什么时候工作结束，保证每一个保洁员都能够发挥出自己的力量，都能够做好自己的事情，减少员工偷懒，对于有人偷懒给予惩罚警告，让员工知道我们对他们的工作都会时刻了解掌握的避免出工不出力的情况发生，对待勤奋工作的保洁员会给予相应的奖励让踢门能够继续工作不断突破不断做好自己的工作的同时让其他员工跟他们学习，一他们为榜样，坐好自己的工作，赏罚分明，更具能力来划分工作地点，并且会相应的指导他们怎样去做好工作。

三、制定保洁工作计划

更具公司要求，会更具小区的具体情况，然后按照实际情况做好工作计划，制定的工作计划以一个月为期限，在工作时保证工作顺利，会考虑到具体的工作安排每天都要针对具体事件做好工作安排，每天都要更具要求来做好工作，把工作具体化，让其他保洁人员能够按照工作的要求做好工作任务，对于工作必须要满足一定条件才能让大家所接受，保证工作圆满完成，每天的任务通过轮值来完成，分为多个阶段。

四、提高保洁服务质量

我们保洁工作需要满足小区居民的要求，我们的目的也是服务于他们，所以我们工作就必须要满足他们的意愿，对于居民需要我们提供服务的时候我们会通过有偿服务给居民打扫卫生保证清洁，在工作的时候也会征求居民的意见，得到他们的同意我们才会开始工作，在工作时如果有员工做的不够好可以投诉，我们会更具他们的要求替换员工，保证小区的服务质量。

虽然我的工作是保洁，但是我一直非常重视从不会就此看轻工作，做一行就要做好，明年的工作我们会继续给小区服务，完成任务。

**小区品质工作总结范文15**

20\_\_年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于\_来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。现将工作总结如下：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间\_\_小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、\_西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让\_西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在\_\_实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

七、因为有了20\_\_年成功分亨\_\_的经验，20\_\_年我们在\_的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自已的节日—\_节。看小区业主们分享着\_盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

由于受社会大环境的影响，\_管理处在\_年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准;治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗;由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

**小区品质工作总结范文16**

时光飞逝，20\_\_年的工作已经结束了，作为一名财务，同时也作为一名服务住户的物业公司人员，我的职责主要是：认真做好住户物业费以及其他相关费用的现金收存，核对各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金，做好物业服务中心工作人员的工资表，并按时发放工资，同时也做好物业接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

一年以来，我的工作在公司领导及物业服务中心领导的正确指导下，依靠全体同仁的共同努力，在平凡的工作岗位上，以细致入微的工作作风，以乐于奉献的工作态度，以服务无止尽的工作追求，较好的完成了各项工作任务。为了积累经验，查找差距，提升能力，现将20\_\_年工作情况总结汇报如下：

1、 坚持原则，严谨细致，认真做好账务核对。

2、 态度端正，依章办事，严格执行账务纪律。

3、 勤勤恳恳，乐于奉献，坚守账务工作人员的职业道德底线。

4、 兼顾前台，依章办事，适时加大对相关费用的收缴。

5、 顾全大局，团结协作，做好住户的服务工作。

6、 任劳任怨，服从安排，做好公司及物业服务中心交代的其他事项有。

一年以来，个人工作经过不断的认真探索，经验积累，自我学习，自我总结，较之于往年，有了两个方面的加强，一是坚持学习，提高了业务水平。二是加强了服务意识，端正了工作态度。

在过去的一年里，我虽然能基本完成工作，取得了相应的成绩，但这些与领导的有力支持和同事的协同给力是分不开的。新的一年已经来临同，我决心再接再厉，鼓足干劲，迎接更高的目标，接受更大的挑战，各方面都能理上一层楼。

**小区品质工作总结范文17**

自年初入职\_\_\_\_物业以来，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已能胜任本职。下面将一年来的工作情况总结如下：

一、规范行为，提高自身形象

管理处员工统一着装，挂牌上岗。按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

二、规范服务

认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。建立了维修巡查表，等各类表格落实工作记录本。客服组每周一上午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和\_\_\_\_日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

六、主要经验和收获

只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位;只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态;只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责;只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

**小区品质工作总结范文18**

本年度，我依旧担任着xxx小区的保安工作，在工作方面，我严格认真的对待自身工作任务。在小区门口认真负责的管理好进出人员和车辆。保证没有外来无关人事随意进出小区。所以在这一年来的并未接到失窃的消息。此外，我还认真负责的完成了小区的巡查工作，更好的保证了小区居民和财产的安全。

如今，在对自己工作小区情况进行了反思后，我对自身一年来的工作情况总结如下，请各位领导检查！

>一、自身的提升和锻炼

在今年的工作中，为更好的保护小区的安全和服务各位业主。我在工作外也有积极的提升自身能力！

除了最为基本的体能锻炼，我在这一年的工作中也培养了自己的服务意识。在岗期间，微笑的面对每一位业主，并保持岗位的清洁整齐，给进出的业主留下良好印象。此外，我也会与一些业主在空闲中了解一些小区的情况。收集小区方面的情况回馈，并及时的去检查，并上报处理。

>二、工作方面

在工作中，我主要负责的是门卫工作。除了确保没有无关人员进入小区外，我也对进出小区的车辆进行了严格的登记和检查，确保每辆车都有出入记录。

此外，在工作中我也认真的做好检查，保证xxx小区的安全，并在力所能及的范围内积极的帮助业主处理问题，积极贡献自身力量。

>三、自身的不足

尽管的在工作中我一直严格的要求自己，但也有时会因为自身的不注意导致工作的失误。目前来说，我在主要的工作方面并没有太大的错误，但却因为对业主要求的工作处理上没能做好导致了一些麻烦。为此，在今后的工作中，我要更加注重自身的态度问题，时刻注重调整好自身态度。

一年的时间其实过去的很快，但在今后的工作中，我更需要努力的加强自己，做到保护小区安全的同时也要尽力让每位业主都满意我们的工作！今后的工作中我会更加努力的完成这一目标！

**小区品质工作总结范文19**

20--年即将过去，新的一年即将到来，我在这里先给各位领导，同事拜过早年祝新春快乐，万事如意。

我虽是一名普通的保安员，但在我心中，--小区就是我的家，领导是我的家长。同事是我的兄弟姐妹，小区的事是我自已的事，我要精心守卫我的家，使它在安全的环境中茁壮成长。我明白作为一个家庭成员，一名保安员”守卫小区、守卫我家”的责任重大。

保卫是一项特殊的、并具有很大危险性的工作，可我没有因此而胆怯、畏惧。卡内基钢铁公司总裁齐瓦勃曾经说过”我们不是在为老板打工，更不是单纯为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的远

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！